

Faculdade Integrada AVM

LEONARDO LESSA DE FARIAS FERREIRA

**Os sites dos tribunais superiores como ferramentas de
comunicação.**

Brasília-DF

Outubro 2014

LEONARDO LESSA DE FARIAS FERREIRA

Os sites dos tribunais superiores como ferramentas de comunicação.

Monografia apresentada à Faculdade Integrada da AVM como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Rogério Gonçalves de Castro

Brasília-DF

Outubro de 2014

LEONARDO LESSA DE FARIAS FERREIRA

**Os sites dos tribunais superiores como ferramentas de
comunicação.**

Monografia julgada e aprovada:

Prof. Orientador Rogério Gonçalves de Castro

Dedico esse trabalho a todos os mestres da comunicação social, que sempre
inspiram e ensinam tanto com suas palavras.

Agradeço a todos aqueles que me ajudaram nesses longos meses.

Agradeço amigos, que entenderam minhas ausências em razão das horas dedicadas ao estudo e à família, sempre me apoiando em meus projetos.

“Não falar para o seu século é falar com surdos”.

Jean de La Fontaine

RESUMO

A Comunicação Pública é, além de tudo, um mandamento constitucional. Os integrantes da Administração Pública tem o dever de manter a sociedade informada sobre o que faz para atender ao interesse público. O Poder Judiciário, como integrante dessa administração, também precisa manter a sociedade informada de seus atos. Uma das formas de se atingir este objetivo é através da internet, indiscutivelmente o meio de comunicação mais poderoso e utilizado nos dias atuais. Dessa forma, os sites dos tribunais superiores do poder judiciário foram avaliados com relação aos preceitos da comunicação pública.

Palavras-chaves: Comunicação, internet, Poder Judiciário, Administração Pública.

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|--------------------|--------------------------------------|----|
| Figura 01 – | Mapa Estratégico do Poder Judiciário | 45 |
| Figura 02 – | Site do CNJ | 46 |
| Figura 03 – | Site do STF | 47 |
| Figura 04 – | Site do STJ | 48 |
| Figura 05 – | Site do TSE | 49 |
| Figura 06 – | Site do TST | 50 |
| Figura 07 – | Site do STM | 51 |

SUMÁRIO

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 09 |
| 2. O PODER JUDICIÁRIO | 13 |
| 3. COMUNICAÇÃO PÚBLICA | 18 |
| 4. AVALIAÇÃO DOS SITES | 23 |
| 4.1 SITE DO CNJ | 23 |
| 4.2 SITE DO STF | 26 |
| 4.3 SITE DO STJ | 29 |
| 4.4 SITE DO TSE | 33 |
| 4.5 SITE DO TST | 36 |
| 4.6 SITE DO STM | 38 |
| 5. CONCLUSÃO | 42 |
| 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 43 |

1. INTRODUÇÃO

A internet já faz parte do cotidiano de toda a população. Hoje em dia já não precisamos discorrer sobre sua importância para a divulgação de informações, pois a rede mundial já se tornou a maior fonte de conhecimento disponível e ao alcance de todos. Pelas inúmeras possibilidades que ela oferece, tem sido também utilizada como ferramenta de comunicação pública.

Em recente pesquisa divulgada pelo IBGE, foi informado que o número de brasileiros com acesso à internet chegou a 83 milhões, número que corresponde a 49,2% da população na idade pesquisada (dez anos ou mais). Fica claro o potencial da internet como instrumento de comunicação.

Vivemos na era da informação, e cada vez mais esse processo se concretiza e torna-se mais sólido. Para Fortes (2003, p. 242) “as pessoas que compõem a sociedade da informação se relacionam por meios eletrônicos, essencialmente proporcionados pela Internet”. Logo, a internet deve ser vista como a ferramenta ideal para auxiliar as organizações no sentido de se aproximar de seus públicos, de forma mais ágil e mais acessível. Desse modo a comunicação vem sendo modificada nas organizações.

A troca de informações entre pessoas, empresas, organizações de diversos tipos e objetivos, acontece de forma cada vez mais ágil. A distância entre públicos está a apenas um clique do mouse, a poucas teclas digitadas no teclado do computador. E a informação passa a ser trocada numa via de mão dupla, com todos os envolvidos podendo interferir e participar desse processo de troca. “Organizações modernas têm buscado também estar presentes nas redes e nas mídias sociais acompanhando a tendência dos públicos de interesse que acessam esses ambientes para expressar suas ideias” (DUARTE, 2011).

A comunicação organizacional pode ser definida como a comunicação realizada entre organização e seus diversos públicos. Apesar de já ser um termo bastante utilizado e discutido, é difícil encontrar uma definição clara e definitiva para a expressão. O que todos os autores da área têm em comum em suas visões, é o fato de considerarem essa nova comunicação muito

importante para a vida da organização, e seu posicionamento diante de seus públicos. E não seria diferente para os órgãos da Administração Pública.

Em sentido formal, a Administração Pública, pode ser definida como o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços do próprio Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. (MEIRELES, 1993)

Em se tratando de órgãos da administração federal, é ainda mais adequado falarmos em comunicação pública. Desse modo, restringimos a ação de comunicação ao público lidando diretamente com órgãos do governo, passando a uma relação Estado-administrados.

A expressão comunicação pública também vem sendo usada com diversos significados, em algumas ocasiões até mesmo conflitantes, dependendo do país, do autor e do contexto em que é utilizada. Toda essa diversidade mostra que a expressão ainda não é um conceito claro, nem mesmo uma área de atuação profissional delimitada. “Pelo menos por enquanto, comunicação pública é uma área que abarca grande quantidade de saberes e atividades e pode-se dizer que é um conceito em processo de construção” (BRANDÃO, 2007, p. 1).

O mesmo autor afirma que “esta é uma dimensão de comunicação pública que entende ser de responsabilidade do Estado e do Governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos”. Portanto, a comunicação pública é responsável por proporcionar ao cidadão as informações que lhe são de direito, e que de alguma forma dizem respeito a ele, sendo delimitadas somente quanto ao interesse público. Dessa forma, torna a relação estado-cidadão mais próxima e ágil, assumindo um caráter social ao trazer a público um princípio-dever inerente à todo e qualquer órgão da administração pública: o da publicidade e, conseqüentemente, da transparência.

O artigo 37 da Constituição Federal, alterado pela Emenda Constitucional nº 19, diz que "a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência". E esse princípio é mais amplo do que a simples publicação de seus atos. De acordo com o artigo 5º da CF, todo cidadão tem o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral. Possui, ainda, o direito à obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal e, naturalmente, pelo artigo 37, o direito de acesso dos usuários a registros administrativos e atos de governo.

Mais que isso, o princípio da publicidade obriga às organizações públicas a buscarem na transparência dos seus atos a motivação para o atendimento efetivo das pessoas, com excelência em todos os processos.

No ano de 2011 foi promulgada a lei n. 12527/2011, chamada de lei da transparência, que determina que o poder público deve dar publicidade de seus atos, facilitando o acesso à informação aos cidadãos, com publicações de algumas informações por meio eletrônico e demais meios. No ano de 2012 foi criado o Decreto 7724/12, que regulamentou a referida lei, concretizando sua normatividade, mostrando a importância que tem esse princípio.

O poder público deve agir sempre com a maior transparência possível, e abrange toda ação estatal. Consequentemente, não se admitem atos sigilosos da Administração Pública, justamente por ser pública, e dever ater-se a atender ao interesse público, pois todos os atos só podem existir em função disso e para isso.

Os tribunais superiores são os órgãos máximos do poder judiciário. E, por sua natureza de terceira instância, seus julgados influenciam os julgados da 1ª e 2ª instância. Por meio de recursos, podem inclusive rever as decisões das instâncias inferiores. São eles: o Supremo Tribunal Federal (STF), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST), Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Superior Tribunal Militar (STM).

Não é difícil imaginar o número de pessoas que suas decisões afetam. Cada julgado serve de parâmetro para as demais ações que serão iniciadas, ou que já estejam em curso. Por serem tão importantes, devem ser amplamente divulgados.

Além dos julgados, é importante que os tribunais divulguem suas atividades, seus objetivos e o que tem sido feito para que estes sejam alcançados. Também é importante que os sites sejam uma forma de os usuários da justiça terem acesso a informações sobre seus processos judiciais, podendo acompanhá-los, ainda que distantes da estrutura física do tribunal.

Mas como usar esse recurso tão importante para informar objetivamente seu público alvo? Será que os sites dos tribunais superiores estão atingindo os cidadãos de maneira satisfatória?

Neste trabalho, pretende-se avaliar os sites dos tribunais superiores, e de que forma eles têm sido usados para diminuir a distância entre instituição e cidadão, público final dessas instituições.

2. O PODER JUDICIÁRIO

O poder judiciário é um dos três poderes do Estado moderno, na divisão proposta por Montesquieu. Ao lado dos poderes executivo e legislativo, são independentes e harmônicos entre si, mas cada qual cuidando de sua função típica do Estado. Dentro desse sistema de poderes, cabe ao judiciário a guarda da Constituição, das leis e das instituições democráticas. Assim, cabe ao judiciário o controle da constitucionalidade e legalidade das leis, oriundas do poder legislativo, e dos atos administrativos, oriundos do poder executivo. Sempre com a Constituição Federal sendo observada e cumprida por todos os poderes.

Dentro do sistema de poderes, cabe ao Poder Judiciário a guarda da Constituição, das Leis e das instituições democráticas. Cabe ao Poder Judiciário, assim, o controle da constitucionalidade e legalidade das leis e dos atos administrativos, aquelas oriundas do Poder Legislativo e estes do Poder Executivo. Em primeiro plano deve estar sempre a Constituição Federal, que deve ser fielmente observada e cumprida por todos os Poderes.

O poder Judiciário é regulado pela Constituição Federal de 1988, e a ele foi garantida a autonomia administrativa e financeira. Esse poder de autogoverno permite o judiciário comandar a eleição de seus órgãos diretivos, elaborar seus regimentos internos, organizar secretarias e serviços auxiliares, no provimento dos cargos de magistrados de carreira, bem como no provimento dos cargos necessários à administração interna da Justiça. Além disso, permite que os tribunais elaborem suas propostas orçamentárias, desde que dentro dos limites estabelecidos com os demais poderes, na lei de diretrizes orçamentárias. Dessa forma, pode-se perceber que o judiciário exerce uma função típica, a de julgar, e uma função atípica, de organizar seu funcionamento administrativo.

O sistema judiciário brasileiro divide suas causas em justiça comum e as justiças especializadas. A justiça comum, subdividida em estadual e federal, possui juizados especiais que atendem causas de menor complexidade ou reduzido potencial ofensivo. A justiça especializada é composta pelas justiças do trabalho, eleitoral e militar.

De acordo com a Constituição Federal, são órgãos do Poder Judiciário:

- I. O Supremo Tribunal Federal;
- II. O Superior Tribunal de Justiça;
- III. Os Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais;
- IV. Os Tribunais e Juízes do Trabalho;
- V. Os Tribunais e Juízes Eleitorais;
- VI. Os Tribunais e Juízes Militares e
- VII. Os Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

Há ainda o Conselho Nacional de Justiça, acrescentado pela Emenda Constitucional 45, em 2004.

Com relação a divisão dos órgãos do Poder Judiciário em diferentes ramos, Cintra resumiu bem como podemos explicar essa separação:

“Os Tribunais e juízes estaduais, os Tribunais Regionais Federais e os juízes federais são considerados órgãos de justiça comum. Já o Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal Superior Eleitoral e Superior Tribunal Militar formam a Justiça Especializada, os quais julgam matéria de sua área de competência, ou seja, Trabalhista, Eleitoral ou Militar. Eles recebem, respectivamente, recursos dos tribunais inferiores (Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Eleitorais) e da Auditoria Militar. Na primeira instância, há os juízes monocráticos (chamados de juízes de Direito, na Justiça organizada pelos estados, juízes federais, eleitorais e do trabalho, na Justiça Federal, Eleitoral e do Trabalho e juízes Auditores, na Justiça Militar)”. (CINTRA, 2003).

Como dito anteriormente, a justiça comum é dividida em estadual e federal. A justiça estadual é a mais ampla de todas, pois julga causas mais frequentes na vida das pessoas, e possui órgãos distribuídos por grande parte do país. Já a federal julga causas de interesse dos órgãos e entes da administração pública federal, as causas movidas por país estrangeiro ou organização internacional, os crimes praticados contra a administração pública federal (exceto aqueles contra sociedades de economia mista), as causas que envolvam interesse de etnias indígenas e outros apontados no artigo 109 da Constituição.

A Justiça do Trabalho julga causas relacionadas às relações de trabalho, inclusive às referentes ao direito de greve e à indenização por dano moral ou patrimonial decorrente do trabalho, as ações relativas a sindicatos e as ações por punição administrativa do Ministério do Trabalho. No entanto, importante ressaltar que nem toda relação de trabalho é julgada nesse ramo, pois causas relativas ao trabalho de servidores públicos são julgadas na justiça federal ou estadual, dependendo se servidores federais ou estaduais e municipais.

A Justiça Eleitoral julga ações relativas ao processo eleitoral, inclusive as ações por crime eleitoral, além de realizar tarefas administrativas ligadas ao direito eleitoral, como alistamento de eleitores, fiscalização de partidos, logística do processo eleitoral, etc.

A Justiça Militar da União, por sua vez, julga ações penais por crimes militares federais, ou seja, praticados contra as Forças Armadas. Há órgãos da justiça militar dentro da justiça estadual, para julgar crimes militares estaduais e ações penais contra punições disciplinares militares a policiais militares e bombeiros militares.

Esses ramos do poder judiciário dividem-se em diferentes níveis, que são as instâncias. No desenvolver de sua função típica, as atividades jurisdicionais acontecem sob a mecânica do processo de repartição horizontal de atribuições, sendo que os órgãos superpostos mantêm uma relação hierarquizada de superior a inferior. Explicando melhor: via de regra, os processos se originam na primeira instância, e por meio de recurso, chegam à segunda e à terceira instância, quando possível.

Este mecanismo demonstra o chamado reexame de decisões judiciais, respeitando o princípio do duplo grau de jurisdição, criado para atender aqueles que tiveram direitos cerceados, assim como aqueles que não ficaram satisfeitos com as decisões judiciais.

A Justiça Estadual é formada em sua primeira instância pelas varas, tribunais do júri, juizados especiais e auditorias militares estaduais. A segunda instância tem os Tribunais de Justiça Estaduais e do DF e Territórios, os

Tribunais da Justiça Militar e os colégios recursais. A terceira instância é o STJ – Superior Tribunal de Justiça.

A justiça Federal tem na primeira instância as varas federais, tribunais do júri federal, juízes de direito e os juizados especiais federais. Na segunda instância estão os Tribunais Regionais Federais e as turmas recursais federais, e na terceira instância, também o STJ.

A Justiça do Trabalho tem na primeira instância as varas do trabalho e os juízes de direito (os juízes estaduais julgam causas trabalhistas, em algumas situações, nos locais onde não haja vara do trabalho). A segunda instância é formada pelos TRT – Tribunais Regionais do Trabalho, e a terceira instância fica a cargo do TST –Tribunal Superior do Trabalho.

A Justiça Eleitoral é formada pelos juízes eleitorais, na primeira instância, pelos Tribunais Regionais Eleitorais, os TER, e pelo TSE- Tribunal Superior Eleitoral, que funciona como terceira instância.

E a Justiça Militar, por sua vez, funciona com as auditorias militares na primeira instância, e o STM – Superior Tribunal Militar, como segunda instância.

Acima de todos esses órgãos, encontra-se o STF- Supremo Tribunal Federal, que funciona como a última instância para todos os ramos do poder judiciário, funcionando como grande guardião da Constituição Federal, recebendo causas em grau de recurso extraordinário, desde que se tenha ofendido matéria constitucional. De suas decisões finais não cabem mais recursos a nenhum outro tribunal.

Juntamente com o STF, o STJ, o TST, o TSE e o STM formam os chamados tribunais superiores. São considerados a terceira instância do judiciário, já que as decisões tomadas em primeira e segunda instância podem ser revistas por eles, em grau de recurso.

Outro importante órgão do Poder Judiciário foi instituído com a Emenda Constitucional 45, e desde 2004 o CNJ – Conselho Nacional de Justiça – também integra essa lista de órgãos. Funciona como órgão de supervisão, controle e planejamento centrais de todo o Poder Judiciário, com exceção do Supremo Tribunal Federal, que não está sujeito ao Conselho; Ao contrário dos órgãos descritos acima, a função do CNJ é apenas administrativa e voltada aos

órgãos judiciários, ou seja, ele não julga processos judiciais nem tem competência sobre os demais poderes e o Ministério Público;

O CNJ é composto por representantes da magistratura, do ministério público, da advocacia e da sociedade civil, e encarregado de realizar a supervisão da atuação administrativa e financeira do Judiciário. Configura-se como órgão de coordenação e planejamento das atividades administrativas do Poder Judiciário, do que propriamente como órgão disciplinador.

A ele cabe a tarefa de responder aos desafios da modernização e às deficiências decorrentes de visões e práticas desconstruídas da administração do Poder Judiciário. Dessa maneira, resolvemos escolher esse órgão para ter o site avaliado juntamente com os tribunais superiores.

O CNJ tem a missão de formular a política e estratégia do Poder Judiciário, como um instrumento essencial para aumentar o grau de correção e eficiência da justiça brasileira. Ao falarmos em eficiência da justiça, logo devemos associar o poder da comunicação como essencial na consecução desse objetivo.

3. COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A administração Pública, obviamente, tem como maior endereçado, o público. Toda e qualquer ação ou medida dispendida ao exercer suas funções deve ter como alvo o interesse público. Daí o porquê de todos seus atos terem a obrigação de ser acessíveis ao público. Dessa forma, atende-se ao princípio constitucional da publicidade, que por sua vez está intimamente ligado aos da moralidade, pois permite a transparência necessária para que haja, por parte dos cidadãos, a possibilidade de fiscalização e controle da atividade pública.

O princípio da publicidade citado anteriormente foi expresso no art. 37 da Constituição Federal de 1988. Diz a CF que “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”. A partir daí, iniciou-se uma nova fase na relação entre administração e administrados.

Aliás, a Constituição Federal de 1988 tem papel fundamental no desenvolvimento da comunicação entre administração e administrados. Após um processo em que o país sofreu com a censura, e as únicas informações dadas pelo governo da época eram totalmente tendenciosas e escassas, o processo de redemocratização trouxe também a liberdade de expressão e o direito à informação de volta.

Aos poucos, o fluxo de comunicação foi sendo retomado, e o governo começou a tomar atitudes que favoreciam a participação da sociedade na gestão pública, retomando a comunicação institucional. Essa comunicação foi, e continua sendo, fundamental para o fortalecimento de uma sociedade democrática.

Podemos falar, hoje em dia, da existência uma comunicação pública. A comunicação evoluiu e deixou de ser uma comunicação meramente institucional para ser uma via de mão dupla. Nem todos os autores do tema concordam com tal definição. Comunicação pública é um termo relativamente

novo, e ainda existe muita discussão acerca do seu melhor uso e sua melhor definição.

De acordo com Brandão (in DUARTE 2009, p. 2), Comunicação Pública diz respeito à interação e ao fluxo de informação relacionados a temas de interesse coletivo. Para o mestre e professor Jorge Duarte, ela “ocupa-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e à expressão. Assim, fazer comunicação pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo.”

Para Elizabeth Pazito Brandão (2012, p. 29), a comunicação Pública “diz respeito a um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania”. Mais do que apenas informar, a CP têm o objetivo e o dever de proporcionar uma evolução social, como afirma Mariângela Furlan Haswani (2013, p. 120): “comunicação pública compreende processos diversos e faz interagir atores públicos e privados na perspectiva de ativar a relação entre o Estado e os cidadãos, com o intuito de promover um processo de crescimento civil e social”.

Ainda que seja um tema ainda aberto para o debate, todos concordam que a comunicação pública tem um objetivo-dever em comum: atender ao interesse público. E é sob esta ótica que devemos pensá-la, visto que não importa quem esteja comunicando, deverá fazê-lo para informar o público, e garantir que sejam criados meios para que a informação seja recebida novamente, mantendo esse ciclo em constante movimento.

Esse tipo de comunicação não acontece somente entre governo e áreas ligadas ao setor público. Governo, estado, sociedade civil, inclusive partidos, empresas, terceiro setor, e cada cidadão, também podem fazer parte desse processo, desde que o foco seja o interesse público.

De acordo com Graça França Monteiro, a Comunicação Pública atua com as seguintes finalidades principais: responder à obrigação que as instituições públicas têm de informar o público; estabelecer uma relação de diálogo de forma a permitir a prestação de serviço ao público, apresentar e promover os serviços da administração; tornar conhecidas as instituições

(comunicação externa e interna); divulgar ações de comunicação cívica e de interesse geral e integrar o processo decisório que acompanha a prática política. (MONTEIRO, 2009). São finalidades alinhadas tanto ao exposto na Constituição Federal, quanto aos preceitos da comunicação moderna, baseada numa relação de mão dupla, onde sociedade e Estado podem participar ativamente do processo de troca de informações.

Um dos objetivos estratégicos da comunicação pública é tornar as instituições conhecidas. Já que a administração pública existe para atender a sociedade, até que ponto a sociedade sabe como essas instituições atuam, como foram formadas e de que forma afetam sua vida cotidiana? Pessoas bem informadas se utilizam melhor dos serviços que têm à sua disposição.

Além disso, a comunicação pública pode ser usada para melhorar a imagem do poder judiciário frente à população. Uma pesquisa realizada em setembro de 2003 pelo Instituto Toledo & Associados, a pedido da Ordem dos Advogados (OAB), revelou a percepção dos brasileiros do Judiciário. O grau de desconfiança também está alto: 41% não acreditam na Justiça. E na lista das instituições mais confiáveis, o Judiciário aparece em quinto lugar, das sete instituições citadas, seguido do Ministério Público e do Congresso Nacional. Nota-se que a importância da comunicação nesse caso é um fato.

O que as organizações precisam entender é a amplitude do conceito de comunicação e para quê, e de que forma, ela deve ser utilizada de maneira mais eficaz. Usada estrategicamente, a comunicação deve não só informar, mas criar canais de comunicação que possibilitem que a sociedade expresse suas opiniões e anseios, tire dúvidas ou até mesmo envie sugestões de melhora.

Jorge Duarte, doutor em comunicação e dos mais ativos na discussão de comunicação pública propôs o estabelecimento de quatro eixos centrais da comunicação pública, que segundo ele, “indicam pré-requisitos para a ação dos agentes e instituições que lidam com a comunicação de interesse público”

O primeiro eixo diz respeito à transparência, que está relacionada a atuação responsável no trato com as questões públicas, incluindo

disponibilização de informações, o estímulo ao acesso, a facilitação de fiscalização e controle, além da prestação de contas, além da incorporação de valores éticos por parte dos agentes públicos envolvidos.

O segundo eixo é o acesso, que diz respeito à facilidade de obtenção das informações de interesse público, com o estímulo e a orientação de como obter informações, incentivo à participação, fiscalização, visando a capacitação para reflexão e ação. Inclusive com relação a facilidades de percepção da informação, e por parte de cada público, atendendo-se necessidades específicas, adaptações de linguagem, mídias, fluxos, layout para que a interação seja adequada.

Essa interação é o terceiro eixo proposto, com a criação de mecanismos que favoreçam o fluxo bi ou multilateral de informação, onde exista uma relação de igualdade entre ente público e usuário do serviço. Criação de produtos, serviços, ambientes e situações que permitam a compreensão da informação, abrindo espaço para participação e crítica.

O quarto eixo diz respeito à ouvidoria social, o estabelecimento de um canal de comunicação que permita compreender a opinião pública e os diversos segmentos que a compõem, para facilitar o atendimento às expectativas da sociedade.

No âmbito do poder judiciário, podemos afirmar que o CNJ é o órgão que define os rumos da política de comunicação a ser executada. No site do órgão é possível ter acesso a um mapa estratégico do Poder Judiciário (FIGURA 01), onde é possível perceber que a preocupação com a comunicação existe.

No campo de Atuação Institucional, há três objetivos: 1. Fortalecer e harmonizar as relações entre os Poderes, setores e instituições, mostrando que a preocupação é também se alinhar com aqueles responsáveis por prestar um serviço de excelência para a população; 2. Disseminar valores éticos e morais por meio de atuação institucional efetiva, o que é muito importante para somar credibilidade no poder judiciário, e 3. Aprimorar a comunicação com públicos externos, o que se enquadra no tema deste trabalho. Nota-se que as ações

elencadas para esse objetivo envolvem a disseminação do papel e iniciativas do Judiciário, informações processuais e administrativas e transparência e linguagem clara.

O CNJ já vem tomando medidas para atender esse objetivo estratégico de se aproximar do público externo. No mês de agosto foi realizado o II Encontro Nacional de Comunicação do Poder Judiciário, que reuniu profissionais e servidores que atuam na área em todos os tribunais brasileiros.

Iniciativas como essa são louváveis, e preparam os profissionais da área para se comunicar melhor e de maneira eficaz. E não há dúvidas que, para essa comunicação ser mais efetiva, a internet exerce papel fundamental. De acordo com Silva (2012), a internet configura-se a mídia mais democrática e inovadora da modernidade, por ter várias ferramentas de interação e permitindo ao cidadão captar informações.

A seguir, analisaremos como os sites dos tribunais na internet têm sido utilizados como ferramenta de comunicação, e se têm servido para aprimorar a comunicação com o público externo, conforme definido no mapa estratégico.

4. AVALIAÇÃO DOS SITES

Para avaliar os sites dos tribunais superiores e CNJ, foram escolhidos alguns itens a serem levados em consideração em todos eles, de acordo com os quatro eixos centrais da comunicação pública propostos por Jorge Duarte e citados no capítulo anterior. Deste modo, os sites serão avaliados numa visão geral e, em seguida, analisados tendo em vista os eixos citados, a saber: acesso, interação, transparência e ouvidoria pública.

4.1 Site do CNJ – Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br)

O Conselho Nacional de Justiça é o grande regulador do poder judiciário e de todos os órgãos que o compõem. Por isso, deve ser exemplo de excelência na comunicação pública que realiza. Ao abrirmos seu site, traz em destaque as notícias mais atuais, no centro da página, e no canto superior, há uma barra para buscas, inclusive em inglês e espanhol. Na barra de navegação há link para informações do órgão chamado "Sobre o CNJ", onde são apresentadas sua missão e visão, um resumo de suas atribuições (transparência e controle), e algumas ações realizadas em âmbito nacional. Há opção também para saber mais sobre as comissões, sua composição, estrutura orgânica, presidência, e até informações sobre visitas ao CNJ. Há ainda, na barra de navegação, links para informações sobre a Presidência, Corregedoria Nacional, Atos Normativos, Ouvidoria, Programas de A a Z, Sistemas e Multimídia.

O acesso fácil à Ouvidoria é essencial para a comunicação com o público externo, e está bem acessível no site. Há informações sobre a ouvidoria, sobre o ouvidor responsável, além de um tópico de dúvidas frequentes. O link traz informações sobre as atribuições e limitações da ouvidoria do CNJ, além do horário de atendimento e formas de entrar em contato. O formulário eletrônico para envio das manifestações é simples e não apresenta dificuldades para nenhum leigo, trazendo inclusive campos para marcação de pessoas com idade acima de 60 anos e portadores de necessidades especiais ou doenças graves, casos em que têm prioridade.

Na seção de multimídia, o usuário tem acesso a página do flickr do CNJ, ao canal do Youtube, à Rádio CNJ, ao programa CNJ no Ar e ao Instagram oficial. Vários canais de comunicação que garantem uma distância cada vez menor entre instituição e sociedade.

As notícias em destaque na página inicial, quando abertas, trazem ao lado do conteúdo, os números de telefone e email para contato com os responsáveis pelo contato com a imprensa, e a ouvidoria do CNJ. Além disso, estão ali links para as redes sociais oficiais do CNJ (facebook, youtube, flickr, twitter e web feed). Há um espaço onde o usuário pode se cadastrar para receber as notícias em seu email, o que é muito interessante e estabelece um contato sempre atualizado com o usuário cadastrado. Há ainda um espaço de Interação Social, pelo twitter e pelo facebook. Aqui, merece uma ressalva, pois em três tentativas em notícias diferentes, clicar em umas das opções não resultou em absolutamente nada. Ainda que a página esteja bem completa e interativa, um erro pequeno como esse pode interferir negativamente na experiência de navegação do usuário que teria interesse em compartilhar nas suas redes sociais a notícia lida.

Na página inicial, há ainda um espaço chamado "Serviços ao Cidadão", onde são disponibilizadas informações sobre como acionar o CNJ, Concursos Públicos (tanto do CNJ quanto de outros tribunais), Defensoria Pública, Biblioteca e Agenda do CNJ, além de um link sobre Transparência e Produtividade dos Magistrados.

Ao clicarmos em Transparência, somos direcionados a outra página sobre a visibilidade em primeiro lugar do CNJ. Diz o site que "o objetivo dessa política de visibilidade é deixar acessível aos cidadãos todas as informações sobre o trabalho do órgão e os gastos da Justiça brasileira." Há um índice com vários tópicos, como gestão de pessoas, licitações e contratos, orçamento do judiciário, além do portal da transparência, e um com dados do próprio CNJ, dentre outras opções. Todos os links testados traziam outros sub-índices, e as informações eram muitas, e pareciam estar atualizadas. Um ótimo instrumento de fiscalização a disposição da sociedade.

Vale destaque também a opção de consulta à produtividade dos magistrados. Somos encaminhados para a página do Justiça Aberta, "um sistema de consulta que facilita o acesso dos cidadãos a informações sobre a localização de varas cíveis, tribunais, cartórios e outras instituições a serviço do sistema judiciário do Brasil e sobre relatórios de produtividade das secretarias processuais." Realmente a quantidade de informação impressiona, apesar de não ser muito fácil de ser entendido num primeiro acesso.

A página inicial do CNJ traz ainda Notícias do Judiciário, onde se concentram informações de vários lugares do país, apresentando o panorama do que vem sendo feito Brasil afora; e ao final da página, um menu de navegação rápida, trazendo mais uma vez um link para Transparência, Poder Judiciário, Áreas temáticas, Ações e Programas e Publicações.

Com relação ao acesso, é claro perceber que a navegação foi pensada para atender a qualquer pessoa que decida navegar pelo site. O layout é limpo e funcional, permitindo uma navegação fácil e pouco cansativa. As informações estão com boa disposição e são fáceis de serem encontradas.

A interação proporcionada pelo site também merece destaque, com facilidade para interagir com o CNJ em outras plataformas virtuais como as redes sociais, o banco de imagens do flickr, ou assinando o feed de notícias. Além disso, as informações para visita pública estão bem acessíveis, o que aumenta a chance de proximidade com o público externo.

A transparência está em destaque, tanto no espaço de "Serviços ao Cidadão", quanto no menu de navegação rápida, no inferior da página. Além disso, as informações sobre produtividade dos magistrados, e demais informações fornecidas pelo sistema Justiça Aberta são realmente exemplo de divulgação e acessibilidade das informações oficiais do judiciário.

A ouvidoria pública também está em destaque, tanto no menu de navegação principal, quanto no acesso rápido, dentro do espaço de transparência. As informações disponíveis são relevantes, inclusive sobre o

ouvidor responsável e seu substituto, o ato de sua criação e até mesmo sua missão.

O site do CNJ faz jus à atribuição deste órgão tão importante da justiça brasileira. Apesar de não ser configurado como um dos tribunais superiores, ele é importante para reger todo o Poder Judiciário. A visão do CNJ, de "ser um instrumento efetivo do Poder Judiciário" é muito bem atingida, pelo menos em se tratando de comunicação pública eficiente.

4.2 Site do STF – Supremo Tribunal Federal (www.stf.jus.br)

O site do Supremo Tribunal Federal apresenta um layout bem simples e clean, comparado aos outros sites avaliados. Chama a atenção, de início, a possibilidade de se navegar em espanhol e em inglês, ainda que em páginas diferenciadas, voltadas à assuntos internacionais.

O espaço de maior destaque na página inicial é destinado às notícias do STF. Há uma notícia em destaque maior, com foto e um breve resumo, e outras quatro, menores e sem foto. Há também um link para mais notícias, que exibe mais 20 notícias e um mecanismo para buscas.

A barra de navegação principal traz um link para informações sobre o STF. Ali estão reunidas as informações institucionais do tribunal, com histórico, julgamentos históricos, regimento interno, composição atual e histórica, organograma, visitação pública, entre outros. Chama a atenção um link com relatórios de atividades, que retrata a atuação do tribunal desde 2004, com relatórios de gestão completos. O texto institucional apresentado foi atualizado pela última vez em 2011, o que não chega a ser um erro, visto que as informações ali contidas ainda estão corretas, mas uma revisão ou até mesmo a adição de mais informações, poderia ser uma atitude positiva.

No link “Estatísticas, o usuário tem acesso ao acervo do tribunal, decisões, pautas do plenário, competência recursal, entre outras importantes informações processuais. O que chama a atenção nesse menu é o link “Glossário/entenda”, que é de grande valia para aqueles desacostumados ao linguajar jurídico. Ali, é possível saber o que é um despacho, um acórdão,

repercussão geral, que é um termo muito utilizado nos julgamentos do STF, e uma verdadeira aula sobre fases da tramitação processual.

Os links “Processos”, Jurisprudência e Publicações trazem importantes itens para os que têm uma ligação mais próxima com o tribunal e estão diretamente interessados na atividade processual. É onde se realiza o acompanhamento processual, o peticionamento eletrônico, a pesquisa de jurisprudências e acórdãos, etc. O mesmo acontece com a parte de Legislação, com leis, atos normativos, emendas constitucionais, etc.

Na parte de imprensa estão as notícias do STF, coberturas especiais, links para a TV e a Rádio Justiça, o banco de imagens, entrevistas, e os canais do STF no youtube e no twitter. Daí percebemos que o STF também trabalha para facilitar o trabalho da imprensa, e existe um esforço para manter sua presença em outras plataformas de interação, mas essas opções poderiam estar mais acessíveis no site.

O link Acesso à Informação traz informações acerca da Lei de Acesso à Informação e sua relação com a atuação transparente do tribunal, um de seus valores institucionais. Esse ambiente foi disponibilizado, segundo o site, com o objetivo de facilitar a consulta às informações públicas do tribunal. A Central do Cidadão também é apresentada, como um canal direto entre o cidadão e o STF, recebendo manifestações por carta, telefone, internet ou pessoalmente. É na verdade o serviço de ouvidoria do STF.

As informações relacionadas à transparência também são disponibilizadas nessa seção, e existem informações sobre compras, contratos, execução orçamentária, licitações, relação de servidores efetivos, cedidos, entre outros. As informações referentes a passagens foram “retiradas temporariamente deste portal devido a inconsistências encontradas nos dados anteriormente divulgados. As informações serão novamente disponibilizadas, assim que revisadas”. Uma pequena falha na transparência, mas temporária, segundo foi informado.

Na página inicial aparecem mecanismos para o peticionamento eletrônico, acompanhamento processual, pesquisa no diário da justiça eletrônico, um campo para pesquisa livre chamado “Constituição e o Supremo”, e ainda um link para pesquisa de repercussão geral. Há um espaço de “Destaques”, com link para o portal internacional, processo eletrônico, repercussão geral, livreria do supremo, carga programada, e de visita ao STF.

Ao lado está o espaço da Central do Cidadão/Acesso à Informação, que leva à mesma página do link Acesso à Informação da barra de navegação principal. E há um espaço para atendimento ao advogado, que leva a uma página com informações relevantes para esse público, com diversos serviços informatizados para acelerar a prestação jurisdicional, inclusive com um guia do advogado, com informações sobre os procedimentos e serviços da Corte.

Com relação ao acesso, pode-se afirmar que é um pouco complicado. As informações estão todas lá, mas acessá-las exige um clique a mais, a procura dentro de menus não tão claros, e em alguns casos uma interpretação de texto com linguagem jurídica demais para alguém fora desse cotidiano.

A interação é complicada. A presença do STF no youtube e no twitter só é percebida por quem clica no link de “Imprensa”, o que nem sempre é dedutível. Há a possibilidade de assinar o feed de notícias, mas esse link está no fim da página, quando poderia, junto com os links para o twitter e youtube, estar em maior destaque. A presença no facebook, maior rede social do Brasil, também poderia ser avaliada.

Os dados e informações sobre transparência também poderiam estar mais acessíveis. Para encontra-los o usuário deve clicar primeiro em acesso à informação, e esse título nem sempre nos remete à transparência logo de início. Melhor seria que houvesse um campo com o título Transparência, e ali fossem reunidas as informações a respeito.

A ouvidoria pública do STF não existe. Pelo menos não com esse nome. Ainda que a Central do Cidadão exerça esse papel, não existe razão para não adotar o nome de ouvidoria, já consagrado no mundo todo, e nos demais

órgãos da administração pública do Brasil, inclusive no Judiciário. O nome ouvidoria já leva o cidadão a saber do que se trata e para que serve, quando Central do Cidadão passa uma ideia muito mais subjetiva de sua existência e função.

O site do STF deixa muito a desejar em termos de comunicação pública. Ele é um site enxuto, bastante informativo e funcional, mas principalmente para os que estão habituados ao mundo jurídico. Do ponto de vista de um usuário leigo, no entanto, a navegação torna-se complicada, e encontrar a informação desejada exige um pouco de tempo. Por ser o órgão de cúpula do Poder Judiciário, como ele é retratado no início do texto institucional, espera-se mais esforço para atender a todo e qualquer cidadão, não só advogados e outros públicos que possuem relação de contato constante com a justiça.

4.3 Site do STJ – Superior Tribunal de Justiça (www.stj.jub.br)

O Superior Tribunal de Justiça informa logo no seu cabeçalho que é o Tribunal da cidadania. Possui um site bonito e claro, que facilita a navegação. O menu principal é localizado à esquerda da página, e seu primeiro link é o “Conheça o STJ”. Ao clicar neste título, aparecem outras opções que apresentam o STJ ao usuário. Suas atribuições, a composição e funcionamento, história, programas e projetos institucionais, informações de visitação e do museu, e um interessante “como chegar”.

No link Ministros, informações sobre aqueles que compõem o tribunal ou já fizeram parte de seus quadros, além da composição atual, dividida em turmas, seções, corte especial, plenário, comissões permanentes, enfim, como toda distribuição dos ministros no tribunal e até mesmo integrando outros órgãos do judiciário.

Os links de Consultas, Jurisprudências, Súmulas dizem respeito à informação processual, com mecanismos de busca bem funcionais. O único adendo fica por conta de que esses links todos direcionam para a mesma página. Não há necessidade de três links do menu principal para o mesmo fim. Com relação ao link “Serviços”, passa a impressão de ser um erro de

direcionamento, pois o STJ tem muitos mais serviços a mostrar do que pesquisa de súmulas e jurisprudências, ainda que essas sejam muito importantes.

Enquanto “Legislação” traz o regimento interno e os atos oficiais, no link “Licitações e Contas Públicas” estão informações orçamentárias e de gestão fiscal, atendendo a transparência tão comentada neste trabalho. Interessante o relatório de doação de bens, que traz uma lista dos bens doados, o estado em que se encontravam e o donatário.

Há ainda um link específico para seus servidores, onde é possível acessar o email institucional, a intranet, o sistema de gestão de desempenho e aplicativos utilizados no serviço. Há também um link que leva aos cursos oferecidos pelo tribunal, no “Educação a distância”, e o link para a “Biblioteca, onde o acervo pode ser consultado, os novos livros são listados, etc. São espaços interessantes, que tornam o site do tribunal importante também para seu público interno.

O link da Enfam – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – encaminha para o site da Escola, “o órgão oficial de treinamento de juízes de direito e juízes federais brasileiros a ela cabendo regulamentar, autorizar e fiscalizar os cursos oficiais para ingresso, vitaliciamento e promoção na carreira da magistratura”.

“Sala de notícias” leva às últimas notícias do tribunal, enquanto o “Espaço do advogado” traz informações relevantes para quem atua no STJ, como calendário das sessões, informativo de jurisprudências, um passo a passo da petição eletrônica e um guia “Conhecendo o STJ – Guia de orientação ao cidadão”, que de tão completo devia estar disponível para todos e em destaque no link de apresentação do STJ.

Por último, há o link da Ouvidoria, que oferece a opção de falar com a ouvidoria, que abre o formulário de manifestação, ou entrar no Serviço de Informação ao Cidadão, um sistema de pedido de informação que, sinceramente, não define claramente seu papel e para que serve, já que para

informações simples a ouvidoria já basta. Provavelmente foi criado para atender à Lei de Acesso à Informação, mas não traz nenhuma explicação a respeito.

No canto direito do site há caixas de informações chamadas de “Espaço do advogado”, com informações e consultas destinadas a esse público. No centro da página, um box maior de notícias, um espaço chamado “Veja Também”, que traz informações adicionais, e outro box “Comunique-se com o STJ”, que traz o link para o twitter oficial, a página do tribunal no facebook, e uma interessante pesquisa de satisfação para o usuário avaliar os serviços prestados pelo STJ. A única ressalva neste ponto é com relação ao twitter do tribunal, que apresentava sua última participação em agosto, dois meses antes desta avaliação, o que é muito tempo para a agilidade inerente à sobrevivência e melhor aproveitamento nas redes sociais.

O portal da transparência está em um box em destaque, e leva a uma página que informa que o STJ, além de divulgar suas informações no portal da transparência, ao lado de diferentes instituições da Justiça, “publica informações a respeito de sua gestão orçamentária e financeira, do quadro demonstrativo de pessoal, de suas estruturas remuneratórias e frota de veículos oficiais.” Há uma série de relatórios e processos de contas para serem consultados pelos cidadãos que desejem acompanhar essas informações.

O grande destaque da página do STJ fica por conta do STJunior, também destacado num box na página inicial. Ou teria tudo para merecer o devido destaque, se corrigidos alguns erros. O STJunior é um instrumento de comunicação destinado a estabelecer um contato entre o STJ e o público infantil. Pelas palavras do site, “o STJunior foi pensado como um espaço não só de entretenimento para crianças e adolescentes, mas também para servir como um canal de comunicação com o público infanto-juvenil e, desse modo, auxiliar os pequenos cidadãos”. Muito bem pensado! No entanto, o meu de navegação principal e todos os seus diferentes links estão levando para a página principal do STJ, que não tem nada de atrativo para esse público. Há um menu no canto superior da tela, e este sim está funcionando bem. Foram criados personagens como Toguinha, Virtus (nome dado por causa do

processo de virtualização dos processos do STJ), Webdoc, Caliandra (flor do cerrado), para guiarem as crianças nesse processo. Há animações explicando o trabalho da justiça e do tribunal, espaço para cartas, galeria de fotos, concursos e promoções.

Apesar da iniciativa louvável, o projeto parece ter sido deixado de lado, já que o problema dos links citado acima prejudica a navegação e pode rapidamente tirar a vontade do público infantil de navegar na página. Além disso, a galeria de fotos também traz uma foto de março de 2013, e o calendário de 2013 continua disponível para ser baixado, o que deixa mais claro que a página não tem sido atualizada.

Com relação ao acesso, a página do STJ merece elogios. O layout limpo, claro, e dividido em boxes facilita muito a navegação. Os links do menu principal são dedutíveis, e permitem que qualquer pessoa encontre facilmente a informação desejada. Além disso, as páginas institucionais apresentam boas informações sobre o tribunal. Uma ressalva é a falta de uma versão em inglês/espanhol do site.

A interação proporcionada pelo site é boa, apesar de achar que a ouvidoria merecia um destaque maior. A pesquisa de satisfação é uma boa ideia, e podia incluir perguntas sobre a experiência de navegação no site. Os links para o twitter e para o facebook estão visíveis, e o STJunior é uma grande ideia, pioneira no poder judiciário e um exemplo para toda a administração pública. O cuidado e manutenção da página, porém, são essenciais e podem por o trabalho a se perder se não receberem um cuidado especial. Fica registrado que o site do STJ não fornece a possibilidade de assinatura do feed de notícias.

Com relação à transparência, as informações prestadas são fartas e fáceis de serem encontradas. Há um box específico para o portal da transparência, atingindo o objetivo de facilitar o acesso da população interessada em fiscalizar esses dados.

A ouvidoria pública merecia maior destaque, mas está presente no menu de navegação principal. A inclusão de mais informações também seriam úteis, como o ato de criação da ouvidoria, o ministro responsável pelo setor, perguntas frequentes, a exemplo do que acontece no site do CNJ. O campo de acesso a informação está mal explicado, e deveria ser repensado ou revisado.

O STJ, tribunal da cidadania, criou uma página bem agradável de navegar. Vários pontos merecem uma revisão e até mesmo exclusão, pois se percebe que o site foi bem trabalhado, e pode render uma experiência de navegação ainda melhor. O STJ Júnior merece prosseguimento e atenção constante, visto que aproxima um público quase sempre negligenciado dentro da comunicação pública, que é o público infantil.

4.4 Site do Tribunal Superior Eleitoral (www.tse.jus.br)

A página do Tribunal Superior Eleitoral, o tribunal da democracia, possui um site bem informativo. No menu de navegação principal há um link para eleitores, com informações úteis ao cidadão, como o disque-eleitor, informações ao eleitor no exterior, glossário eleitoral, informações aos mesários convocados, sobre o recadastramento biométrico, zonas eleitorais. O disque-eleitor merece destaque. Parece um serviço central de telefonia para atender o eleitor, mas é simplesmente uma listagem com telefones do TSE e dos vários TRE do país, com email para contato. O que chama a atenção é que vários tribunais regionais tem informações das ouvidorias, e o TSE, órgão máximo dessa justiça especializada, não tem. Há um link para a página de assessoria de informações ao cidadão, que fornece um tira-dúvidas, o relatório biênio 2012-2013, e um formulário para envio de mensagem.

No menu principal há também informações sobre as eleições, sobre a biometria, urnas eletrônicas, contas eleitorais, eleições deste ano e anos anteriores, plebiscitos e referendos, etc. Há informações também dos partidos. Contas partidárias, partidos políticos, filiação partidária. Os links de Jurisprudência e Legislação trazem, respectivamente, informações sobre decisões do tribunal e informações de legislação eleitoral.

Há ainda o link de “Transparência”, que traz informações das contas públicas do TSE, informações acerca de remunerações e benefícios, e da gestão orçamentária, financeira e fiscal. Há também informação sobre tramitação e estatística processual, o que mostra que para este tribunal, transparência não está relacionada apenas aos gastos públicos, mas também com o trabalho realizado.

Só então, como último link do menu de navegação, estão as informações institucionais. As opções do sub-menu estão elencadas em ordem alfabética, razão pela qual o “Conheça o TSE” é apenas o quarto link. As informações são bem completas, com a missão, visão e valores, visitas ao tribunal e sua localização, além de sua história, composição, museu do voto, etc. Chama atenção a parte destinada a informações de planejamento e gestão, trazendo o planejamento estratégico, governança corporativa, gestão de projetos, de qualidade e de processos, o que mostra que a administração está alinhada com os mais modernos mecanismos de gestão estratégica.

A página inicial traz notícias atualizadas, e destaques de grande importância, como a impressão da cola eleitoral, simulador de votação na urna eletrônica, divulgação das seções para voto em trânsito, todas muito importantes em anos eleitorais.

Há também a parte de serviços judiciais, com as pautas de julgamento, acompanhamento processual, petição eletrônica, processos julgados, e mais serviços da função jurisdicional.

Interessante uma seção de vídeos, onde o usuário pode acessar vídeos produzidos pelo tribunal, inclusive o vídeo institucional, e julgamentos, sessões, etc. No espaço “Acesse” estão disponibilizados os links para os canais do youtube, facebook e twitter, além do feed de notícias. A sessão plenária também tem um link, e possibilita que qualquer pessoa tenha acesso ao que está sendo discutido em tempo real.

Ao final da página há ainda o mapa do site, em outras páginas chamado de menu de navegação rápida, em que todos os itens descritos anteriormente podem ser acessados também.

Com relação ao acesso, o site do TSE cumpre o que promete. As informações são inúmeras e ele serve como canal de informação. A página não tem grandes atrativos, mas como instrumento de informação cumpre seu papel.

A interação proporcionada pelo site tem destaque no uso das redes sociais. A última publicação no twitter, por exemplo, havia sido feita há apenas 16 minutos do momento em que acessamos a página. A possibilidade de assistir à sessão plenária ao vivo também se configura como um canal interessante de proximidade com o cidadão, que tem a chance de acompanhar como o tribunal funciona, ainda que a distância.

A transparência também merece destaque. As contas públicas estão disponíveis, mas o tribunal não se atém a divulgar apenas dados referentes a gestão orçamentária, financeira e fiscal. A produção também ganha espaço, e permite que o cidadão saiba como trabalho está sendo realizado. É possível pesquisar os processos distribuídos por classe, relator, tipo, por exemplo. Assim, temos um panorama da quantidade dos processos julgados no tribunal.

A ouvidoria pública parece não existir nos quadros do TSE. Na página inicial não há menção ao serviço, apenas um box que leva à assessoria de informações ao cidadão, que permite enviar um formulário, mas sabemos que isso está longe de ser um trabalho realizado por uma ouvidoria formalmente criada e instituída no âmbito do órgão. O TSE, como órgão superior da justiça eleitoral, e de suma importância para todos os brasileiros, já deveria contar com esse serviço.

O TSE tem um site voltado basicamente para prestar informações. E elas são muitas, e são bem divulgadas. Mas em se tratando de excelência em comunicação pública, há mais a evoluir, focando principalmente em tornar-se um veículo de mão dupla, onde haja espaço para o cidadão comunicar-se com o tribunal de forma mais abrangente.

4.5 - Site do Tribunal Superior do Trabalho (www.tst.jus.br)

O site do Tribunal Superior do Trabalho possui um menu de navegação principal bem enxuto. As informações institucionais aparecem logo no primeiro link, e ali são encontradas informações sobre o tribunal e sua área de atuação, com informações sobre os ministros, os órgãos internos, a estrutura administrativa, informações sobre eventos e projetos, links para o Memória Viva, que é um projeto que visa a divulgação das ações da área de gestão documental e memória do TST, link para a ENAMAT – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho, entre outras informações.

O que chama a atenção dentre das informações institucionais é a existência de um programa chamado TST Inclusão. Segundo o site, o programa foi instituído com o objetivo de implantar uma política de acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, voltada para eliminação de barreiras atitudinais, psicológicas, físicas e de comunicação no âmbito do TST. Há inclusive a opção de traduzir para LIBRAS os textos do site, e a legislação sobre os direitos das pessoas com deficiência está disponível também em áudio.

Na seção de notícias estão as informações mais atuais no âmbito da justiça do trabalho, os links para a TV e rádio do TST, inclusive com a possibilidade de acessar as edições anteriores, um link para notícias do legislativo que influenciam a justiça do trabalho, matérias especiais já produzidas e a agenda da semana com tudo que acontecer no tribunal.

No link “Serviços”, estão disponibilizados, além de serviços processuais, o portal do advogado, os links para a revista do TST, informações sobre concursos, endereços e telefones, certidão negativa de débitos trabalhistas, estatísticas concernentes ao tribunal e aos TRT, para a ouvidoria e para a biblioteca. A ouvidoria aparece com um link exclusivo também na barra de navegação principal do site, e será comentada mais à frente.

Os links de Jurisprudência e Legislação também trazem muita informação. No primeiro estão as principais decisões decorrentes do procedimento de Uniformização de Jurisprudência, reunidos em forma de súmulas e acórdãos do TST, demonstrando seu entendimento sobre matérias trabalhistas. A parte de Legislação traz o regimento interno do tribunal, atos, instruções normativas, legislação de pessoal, resoluções, etc.

Por último, na barra de navegação principal, está o link para Ouvidoria. Esse espaço disponibiliza muita informação e está bem completo. Traz a regulamentação, sua missão e valores, o funcionamento, perguntas frequentes, links para outras ouvidorias da justiça do trabalho, jurídicas e ouvidorias diversas, inclusive de outros poderes, polícias e empresas públicas, e informações de estatística de atendimento. Um exemplo para os outros tribunais nesse quesito. Há também o link para acesso à informação, com tudo bem explicado à luz da Lei n. 12.527/2011.

A página inicial traz também mecanismos de busca processual, de jurisprudência, e de pesquisa no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, além das últimas notícias. Existe um link para a intranet e para o TST-Saúde, que são importantes para o público interno.

Existe um link “transparência”, onde estão várias informações como o relatório de gestão fiscal, relatório da Lei de Diretrizes Orçamentárias, planos de auditoria, frota de veículos, e traz inclusive informações sobre a remuneração dos servidores que atuam no tribunal, sendo um dos espaços reservados para transparência mais completos dos sites avaliados. Além disso, na página inicial há um contador de processos julgados no TST no ano de 2014, o que também faz parte da transparência perseguida pelo tribunal.

Há ainda um link “Quero conciliar”, onde o usuário advogado pode solicitar audiência de conciliação, facilitando esse processo. Outro link leva ao Portal do advogado, com muita informação disponível para esse público. No fim da página, o menu de acesso rápido traz todos os links disponibilizados na página, de forma clara.

Com relação ao acesso, o site permite uma boa navegabilidade, as informações são encontradas facilmente, o que é auxiliado pelo menu de navegação enxuto e pela disposição dos outros links da página inicial.

A interação tem destaque nessa página, pois além da navegação fácil, existe a possibilidade de tradução para LIBRAS, o que inclui um público que raramente é lembrado na internet. Os links para as páginas do feed de notícias, twitter (bem atualizado), flickr e facebook estão disponíveis no topo da página, facilitando sua visualização. A única ressalva é para a não existência de opção para visualização do site em outras línguas.

A transparência tem o destaque devido, e traz muitas informações, inclusive sobre a quantidade de processos julgados no ano. Os relatórios de gestão disponíveis na estatística do menu serviços também demonstram isso. Mais um tribunal que se preocupa com a transparência não só relacionada a contas públicas, mas também com a sua produção.

A ouvidoria pública está muito bem destacada na página, com acesso fácil, explicações sobre seu funcionamento, estatísticas, dados sobre a equipe, missão e valores e até mesmo contatos para outras ouvidorias, demonstrando excelência em comunicação pública.

O site do TST é bastante informativo, e atende bem aos preceitos da comunicação pública. A ouvidoria é bem apresentada e tem o destaque devido, assim como as informações concernentes à transparência. A preocupação com o acesso de usuários portadores de necessidades especiais é louvável e deveria ser seguido pelos outros tribunais.

4.6 Site do STM – Superior Tribunal Militar (www.stm.jus.br)

O site do STM tem o maior menu de navegação principal dentre os sites avaliados. O primeiro link traz as informações institucionais, com histórico, organograma, conselhos e comissões e outras informações sobre sua composição e dos órgãos internos. Na sequência, há um link com a agenda da Presidente, um link para a CEJUM – Centro de Estudos Judiciários da Justiça Militar da União, e logo em seguida, o link para a Ouvidoria.

A ouvidoria, de acordo com o site, é diretamente ligada à Presidência do STM, e é dirigida por um dos ministros que compõem o tribunal, o que garante que recebe uma atenção especial dentro do órgão. Estão disponíveis o formulário eletrônico, telefone e endereço, sendo essas as únicas informações disponíveis no site. Não há um link para perguntas frequentes, o que poderia diminuir o número de manifestações enviadas, ou informações acerca de sua criação.

Logo abaixo do link da ouvidoria, há um link para o Serviço de Informação ao cidadão, onde o usuário pode solicitar informações de seu interesse particular, coletivo ou geral, além de tirar dúvidas sobre o funcionamento e os serviços prestados pelo STM.

Em seguida, há links para a pauta de julgamento do STM, para informações sobre a primeira instância da justiça militar e para o sistema push, que permite o acompanhamento de trâmites de processos do tribunal. Os links de Jurisprudência e Legislação trazem informações importantes para aqueles que desejam pesquisar sobre a justiça militar. Em “Publicações” é possível pesquisar o Diário da Justiça Eletrônico, retirar certidão negativa, pesquisar notícias, ter acesso ao STM em Revista, dentre outras funcionalidades.

O link de “Gestão Estratégica” traz o planejamento estratégico para o período 2012-2018, e um link para o hot site criado para o projeto. Ali, estão informações sobre os projetos desenvolvidos, notícias relacionadas, projetos em execução no ano de 2014 e em que fase de implementação se encontram, separados por assuntos. É um espaço muito interessante e que mostra muito da visão estratégica do tribunal, e sua preocupação em desenvolver uma gestão estratégica.

O link de “Transparência” traz dados da gestão orçamentária e financeira, além de possibilitar a consulta de remunerações dos servidores e membros do tribunal, despesas com passagens, licitações, e a proposta orçamentária anual da justiça militar da União para o ano de 2015.

No menu principal, há ainda links para o museu, concursos, biblioteca, plano de saúde que atende os servidores e suas famílias, e links para o controle interno e um link intitulado “JMU em números”. Esses últimos merecem ser comentados, pois estão diretamente ligados à transparência.

No menu de controle interno, além de informações institucionais sobre suas atribuições, legislação, traz resultados muito importantes, como relatórios de análise contábil, de auditorias, de gestão fiscal, de orientação, capacitação de servidores, entre outros. Além disso, traz um planejamento completo, com plano de metas e de capacitação para 2014, plano anual de auditorias, de visitas de orientação técnica, auditoria de longo prazo, etc. Ou seja, é um espaço de muita informação, e de muita transparência, acima de tudo.

Da mesma forma existe no link “JMU em números”, que traz números não só do STM, mas também da primeira instância. Informações sobre insumos, dotações e graus de utilização utilizados em recursos financeiros, físicos e humanos, carga de trabalho e taxa de congestionamento de processos, recorribilidade e reforma de decisão, números de acesso à justiça e perfil das demandas, e dados de produtividade de magistrados. Ou seja, todas essas informações também estão diretamente ligadas à transparência.

Além do menu principal, a página do STM traz as últimas notícias em destaque. Há ainda um submenu com opções de acompanhamento processual, emissão de certidão negativa, consulta ao Diário da Justiça Eletrônico, e sistema de encaminhamento de petições eletrônicas.

Há uma coluna de Comunicados e uma para Destaques. O vídeo institucional do STM também é disponibilizado, com história, estrutura e funcionamento, além de links para jurisprudência, para o STM em Revistas e uma cartilha institucional da Justiça Militar da União. Essa cartilha, aliás, seria muito bem utilizado se fosse distribuída para crianças e outros visitantes do tribunal. Toda em quadrinhos, ela explica o funcionamento da justiça militar, seu posicionamento no judiciário e informações sobre o STM em si.

Com relação ao acesso, o site do STM oferece boa navegabilidade. O menu amplo tem um lado bom, pois as informações estão quase todas dispostas já de início, sem utilizar muitos sub-menus. O layout é bem simples, o que favorece a visualização.

A interação proporcionada pelo site também é boa. Os links para redes sociais com presença do STM estão disponíveis. Youtube, facebook, feed de notícias, e twitter, que inclusive havia sido atualizado no dia anterior da essa pesquisa.

A transparência é destaque nessa página. São muitas informações prestadas, tanto com relação a gastos públicos, quanto com relação a produtividade e trabalhos internos, não só no STF, mas também no âmbito da primeira instância. A divulgação da gestão estratégica também é exemplo para os outros tribunais, e deixa a população a par do que está sendo feito em termos de gestão dentro do STM.

A ouvidoria pública trouxe informações básicas, mas eficientes. O fato de ser um órgão ligado à Presidência, e comandado por um ministro são garantia de bom funcionamento, já que está alinhado à alta direção do tribunal. Mais informações acerca do funcionamento e seus objetivos, a exemplo de outros tribunais, seriam úteis, mas não comprometem a eficiência do que está publicado no site.

No geral, o site do STM merece elogios, principalmente com relação à transparência. As informações prestadas são muito úteis, e informam bem a sociedade sobre a atuação do tribunal, tanto financeiramente quanto administrativamente.

5. CONCLUSÃO

Com a realização deste trabalho, é possível afirmar que a comunicação pública já é uma realidade na Administração Pública brasileira. Diariamente, pode-se perceber o esforço de diversos órgãos em interagir com seus públicos, e a atenção dada aos sites são sinal disso.

O Poder Judiciário tem avançado no seu processo de comunicação, e é gratificante perceber que existe um planejamento estratégico elaborado, com metas a serem cumpridas, áreas diferentes a serem trabalhadas, e o envolvimento dos diversos órgãos que compõem o poder.

A internet sendo utilizada nesse processo de comunicação é fundamental. Os sites também estão em pleno funcionamento e esperamos que a evolução aconteça rapidamente. A presença dos tribunais nas redes sociais como facebook e twitter permitem a troca de informações e agilidade na comunicação, e mostram que esses órgãos vêm acompanhando o que há de mais atual em termos de comunicação social.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRANDÃO, e. P.; Bueno, Wilson da Costa; Martins, L.; Matos, Heloísa. ; Monteiro, M. da Graça;

BRANDÃO, Elizabeth Pazito, Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (org.).

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini e DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria geral do processo. 19ª ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

DUARTE, Jorge. Comunicação Pública, disponível em <http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>, acesso em 30/09/2014.

DUARTE, Jorge. Comunicação Pública: Estado, governo mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge. Relacionamento com a Mídia. 2ed. São Paulo: Atlas, 2003.

HASWANI, Mariângela Furlan. Comunicação pública: bases e abrangências. São Paulo: Saraiva, 2013.

MONTEIRO, G.F. A Notícia Institucional. In: DUARTE, J. Assessoria de Imprensa e

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. 17. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Novelli, Ana Lucia. Conceito de comunicação pública. In: JORGE DUARTE. (org.). Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007.

TORQUATO, Gaudêncio. Tratado de comunicação organizacional e política. São Paulo: Pioneira, 2002.

<http://wsaraiva.com/2013/06/09/estrutura-do-poder-judiciario-no-brasil/>, acesso em 03/10/2014.

ANEXO: FIGURAS

Mapa Estratégico do Poder Judiciário

Missão: Realizar Justiça

Visão de Futuro:
Ser reconhecido pela Sociedade como instrumento efetivo de Justiça, Equidade e Paz Social

Atributos de Valor para a Sociedade

- Celeridade
- Modernidade
- Acessibilidade
- Transparência
- Responsabilidade Social e Ambiental
- Imparcialidade
- Ética
- Probidade

Credibilidade

Sociedade

Processos Internos

Recursos

Colunas Principais:

- Operacional:**
 - Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos
 - Tecnologia
 - Alocação de Pessoas
 - Otimização de Rotinas
 - Buscar a excelência na gestão de custos operacionais
 - Economicidade
 - Gestão Ambiental
- Acesso ao Sistema de Justiça:**
 - Facilitar o acesso à Justiça
 - Capilaridade
 - Democratização do Acesso
 - Promover a efetividade no cumprimento das decisões
 - Execução das Decisões
- Responsabilidade Social:**
 - Promover a cidadania
 - Inclusão Social e Desenvolvimento
 - Conscientização de Direitos, Deveres e Valores
- Alinhamento e Integração:**
 - Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Judiciário
 - Desdobramento da Estratégia
 - Continuidade das Ações
 - Fomentar a interação e a troca de experiências entre Tribunais (nacional e internacional)
 - Conhecimentos e Práticas Jurídicas e Administrativas
- Atuação Institucional:**
 - Fortalecer e harmonizar as relações entre os Poderes, setores e instituições
 - Prevenção de Litígios Judiciais
 - Parcerias/Convênios
 - Solução Coletiva de Demandas
 - Disseminar valores éticos e morais por meio de atuação institucional efetiva
 - Unidades do Judiciário
 - Universidades
 - Organizações
 - Aprimorar a comunicação com públicos externos
 - Papel e Iniciativas do Judiciário
 - Informações Processuais e Administrativas
 - Transparência e Linguagem Clara
- Gestão de Pessoas:**
 - Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos magistrados e servidores
 - Gestão e Execução da Estratégia
 - Gestão Administrativa
 - Gestão de Projetos
 - Motivar e comprometer magistrados e servidores com a execução da Estratégia
 - Comunicação Interna
 - Cultura orientada a Resultados
 - Qualidade de Vida/Clima Organizacional
- Infraestrutura e Tecnologia:**
 - Garantir a infra-estrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais
 - Segurança Física Institucional
 - Segurança das Pessoas
 - Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI
 - Suporte à Estratégia
 - Segurança da Informação
- Orçamento:**
 - Assegurar recursos orçamentários necessários para a execução da Estratégia

FIGURA 02: SITE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (www.cnj.jus.br)

The screenshot displays the official website of the Conselho Nacional de Justiça (CNJ). The browser's address bar shows the URL www.cnj.jus.br. The page features a prominent header with the CNJ logo and a navigation menu. A large banner titled "SUGESTÕES" (Suggestions) is accompanied by an image of a book and a stethoscope, with text about a public consultation on judicial health. To the right, several news snippets are listed, including awards for courts and public consultations. Below the main content area, there are sections for "Serviços ao cidadão" (Services to the citizen), "Sessão CNJ" (CNJ Session), and "Notícias do Judiciário" (Judiciary News). The "Serviços ao cidadão" section includes links for information access, agenda, and transparency. The "Sessão CNJ" section provides details about the current session, including the agenda and calendar. The "Notícias do Judiciário" section features a row of images and a news item about the TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal) receiving a memorial from law students.

Portal CNJ - Home
www.cnj.jus.br
 Aplicativos | Primeiros passos | UOL - O melhor... | globo.com - Ab... | Twitter | CorreioWeb | Importado do IE | Calendário | cp

CNJ
 Faça sua busca
 Pesquisa avançada | English | Español

Menu: Início | Sobre o CNJ | Presidência | Corregedoria Nacional | Atos Normativos | Ouvidoria | Programas de A a Z | Sistemas | Multimídia

SUGESTÕES
 Aberta consulta pública sobre Política de Atenção Integral à Saúde de Magistrados e Servidores do Judiciário

CNJ e Unicef premiam tribunais com Selo Infância e Juventude na próxima semana
 O selo será entregue a 12 tribunais com boas práticas na priorização e defesa dos direitos da criança e do adolescente.

Acesse aqui as apresentações e o relatório do Justiça em Números 2014

CNJ abre consulta pública para resolução sobre gestão de pessoas do Judiciário

Abertas as inscrições para o VIII Encontro Nacional do Poder Judiciário

[mais notícias](#)

Conciliar bom pra todos, melhor pra você

Informações para Clique aqui... **Acesso rápido** Digite aqui... **Siga o CNJ** [f](#) [t](#) [v](#) [u](#)

Serviços ao cidadão

| | | |
|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| Como acionar o CNJ? | Acesso à informação | Agenda CNJ |
| Transparência | Produtividade dos magistrados | Localize o Cartório mais próximo |
| Concursos Públicos | Biblioteca CNJ | Defensoria Pública |

[Mais serviços](#)

Sessão CNJ

Jurisprudência [Pesquisar](#)

- > PJe - Processo Judicial Eletrônico
- > Informativo Jurisprudência
- > TV Plenário
- > Processo eletrônico UMI
- > Consulta de processos eletrônicos (E CNJ)
- > Consulta de processos físicos

Paleta da Sessão **Calendário de sessões**

[Acesso à Justiça](#)

Notícias do Judiciário **Campanhas** **Redes Sociais** **Últimas**

TJDF 08/05/2014 - 20:38
 Memorial do TJDF-1 recebe estudantes de Direito do Estado do Pará

FIGURA 03: SITE DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (www.stf.jus.br)



FIGURA 04: SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (www.stj.jus.br)



FIGURA 05: SITE DO TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (www.tse.jus.br)

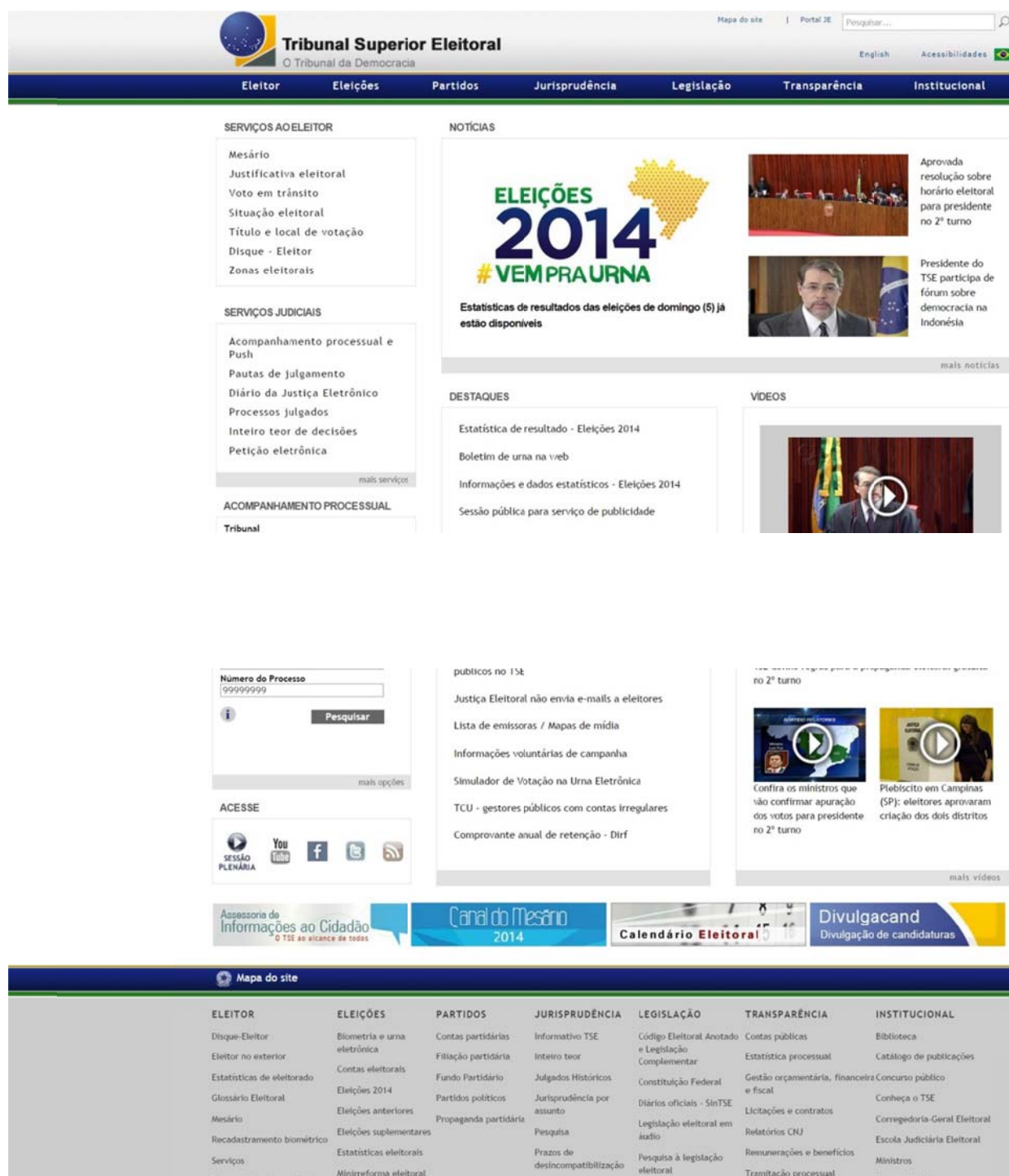


FIGURA 06: SITE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (www.tst.jus.br)



FIGURA 07: SITE DO SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR (www.stm.jus.br)

